

SERVICE-AFDELING

AFGELOPEN MAART ben ik verhuisd van Leiden naar Bussum. De verhuizing zelf door een lokale verhuizer verliep prima; alles keurig in- en uitgepakt en geen enkele lamp gebroken. Ook onze eigen klusser heeft keurig werk afgeleverd: maatwerk, netjes opgeruimd en volgens afspraak.

Dit was ook weer eens een 'goed' moment om kennis te maken met de service-afdelingen van een aantal Nederlandse bedrijven. Omdat ik veel thuis werk heb ik ADSL en ISDN nodig. Het is erg handig als het werkt. Echter, bellen naar de klantenservice-afdeling om een verhuizing door te geven, was een hele ervaring: "Nee meneer, dit nummer is alleen voor nieuwe klanten"; "Nee meneer, u ben verkeerd doorverbonden"; "Nee meneer, onze monteur kan alleen de ISDN installeren"; "Nee meneer, de monteur kan pas over twee weken komen en ik kan niet vertellen hoe laat hij komt, blijft u maar de hele ochtend thuis". O.K., als lid van het BPM-Forum ben ik bevooroordeeld, maar toch denk ik dat deze onderneming haar bedrijfsprocessen niet op orde heeft.

Uit frustratie heb ik maar een lokale elektromonteur gebeld en wat bleek? "Laten we meteen een afspraak inplannen en overmorgen installeren is geen probleem. Ik kom wel om acht uur in de ochtend, hoeft u geen vrij te nemen. Prettige dag verder!" Het werk was geheel volgens afspraak uitgevoerd voor 50 procent van de kosten die door grote bedrijven in rekening worden gebracht. Deze man had 100 procent grip op zijn eigen bedrijfsprocessen en ik heb hier als consument veel plezier aan beleefd.

Onlangs heb ik deze anekdote besproken met Hans Lamboo, de nieuwe hoofdredacteur van Business Process Magazine. We kwamen tot de conclusie dat we 'BPM' veel meer vanuit de beleving van de consument moeten brengen. Dus niet alleen maar aangeven welke modellen of methoden gebruikt zijn of wat het uiteindelijke rendement was, maar beschrijven wat de problemen waren die de organisatie wilde oplossen, wat de weg er naar toe was en wat de consument er uiteindelijk aan heeft. Dit blad zal daar meer aandacht aan gaan besteden, net als het BPM-Forum. Komend najaar organiseert

het BPM-Forum verschillende eigen events en is als mediasponsor betrokken bij diverse congressen en seminars. Kijk hiervoor ook op www.bpm-forum.org. Ik roep hierbij alle sprekers op om vooral aandacht te besteden aan zaken als: wat was het probleem; waarom BPM; en wat heeft het de consument opgeleverd? Met deze insteek vertrouw ik er op dat zowel dit vakblad als het BPM-Forum een goede bijdrage kunnen leveren door kennis- en ervaringsoverdracht naar Nederlandse ondernemingen. Hiermee kunnen zij hun voordeel doen en leren hoe ook zij weer om de service van een plaatselijke verhuizer, klusser of elektromonteur te bieden.

Ook werd de kabeltelevisie in mijn nieuwe huis afgesloten, want de vorige bewoner had het abonnement opgezegd. "Maar ik had toch mijn verhuizing al een paar maanden geleden doorgegeven?" "Tja, daar is iets mis gegaan in onze administratie. Opnieuw aansluiten kost minstens een week." Gelukkig heb ik vorige week, na slechts een half jaar met vele telefoontjes, mijn nieuwe creditcard gekregen en ben ik nu met deze kaart op vakantie. Even drie weken in een tent, weg van alle Nederlandse ondernemingen.

Tot ziens op een van de komende BPM-events dit najaar.

Frits Bussemaker
is voorzitter van BPM-Forum Nederland.